



## SMP NEGERI 14 SURAKARTA

Jl.Prof.W.Z. Yohanes 54 Purwodiningratan Jebres 57128 0271636955

<https://www.smp14surakarta.sch.id/>

Pemerintah Kota Surakarta / Dinas Pendidikan / SMP NEGERI 14 SURAKARTA

# Penanganan Aduan Masyarakat

No. SK : 093.13 Tahun 2024

## Persyaratan

1. Aduan dari masyarakat

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Masyarakat mengadukan masalah kepada pihak sekolah
2. Petugas bagian tata usaha menerima aduan dari masyarakat.
3. Petugas bagian tata usaha mengidentifikasi perihal aduan masyarakat
4. Petugas bagian tata usaha mendistribusikan aduan masyarakat berdasarkan klasifikasi aduan
5. Kepala Sekolah menerima dan mempelajari aduan masyarakat berdasarkan klasifikasi aduan
6. Kepala Sekolah mendisposisi aduan masyarakat kepada Waka Humas
7. Waka Humas menelaah, konfirmasi dan klarifikasi aduan dan mengonsep jawaban
8. Kepala Sekolah menerima dan meverifikasi hasil telaah dan konsep jawaban terhadap aduan masyarakat
9. Waka Humas menyampaikan hasil penanganan aduan kepada masyarakat (pengadu) dan membuat BAP
10. Petugas Bagian Tata Usaha mengarsipkan dokumen

## Waktu Penyelesaian

5 Hari

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

## Produk Pelayanan

1. Penanganan Aduan Masyarakat

## Pengaduan Layanan



## SMP NEGERI 14 SURAKARTA

Jl.Prof.W.Z. Yohanes 54 Purwodiningratan Jebres 57128 0271636955

<https://www.smp14surakarta.sch.id/>

Pemerintah Kota Surakarta / Dinas Pendidikan / SMP NEGERI 14 SURAKARTA

Melalui:

1. No telp: (0271) 636995
2. Website: [www.smp14surakarta.sch.id](http://www.smp14surakarta.sch.id)

Email: : smpn14.solo@gmail.com